

Pandémie Covid-19

Les consommateurs aux tables des négociations

Consommation et économie tournent au ralenti, certaines branches commerciales sont particulièrement précarisées, entraînant la clientèle avec elles dans cette spirale. Si les mesures urgentes édictées jusqu'ici permettent de faire face à court terme dans bon nombre de situations, les droits des consommateurs ne doivent pas être ignorés au sortir de la crise. En qualité d'organisme les représentant, la FRC se met à la disposition de tous les offices fédéraux compétents et des entreprises/branches comme partenaire de négociation pour examiner ensemble des solutions équitables et combler des lacunes. Elle a déjà entamé le dialogue avec la branche du transport aérien et des transports publics, va se rapprocher de celle des fitness et discute encore avec l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires. A terme, garantir la résolution de litiges et préserver les intérêts communs des clients comme des sociétés est aussi gage d'une relance économique.

La Suisse fait face à une situation d'urgence extraordinaire qui nécessite un soutien à l'économie afin de lui permettre de se relever dans les mois à venir. Des mesures exceptionnelles doivent être prises de manière temporaire, ce qu'ont déjà fait les autorités avec une rapidité et une efficacité à saluer.

En tant que plus grande organisation de défense des consommateurs en Suisse, la FRC demande à être intégrée dans les pourparlers, de même que ses homologues alémaniques et tessinois, dès lors que des mesures économiques et des décisions extraordinaires sont prises dans la gestion du Covid-19 et qu'elles ont un impact sur les particuliers. «L'économie est un tout, englobant entreprises et consommateurs, rappelle Christophe Barman, président central de la FRC. Notre association, qui abrite en son sein plusieurs entrepreneurs dans son Comité directeur et une Secrétaire générale qui siège à la Commission parlementaire de l'économie et des redevances, est parfaitement consciente des enjeux. Elle se met à disposition des milieux économiques et entend endosser son rôle de porte-voix.»

Il va de soi que la FRC, tout en recherchant des solutions avec les milieux intéressés, reste attentive aux droits des consommateurs. Que ce soit en Suisse ou dans l'Union européenne, plusieurs projets de lois spéciales pourraient conduire à un affaiblissement de la protection des particuliers. C'est notamment le cas des voyages à forfait en Europe. Les autorités ne discutent parfois qu'avec les représentants de l'économie qui défendent leurs intérêts. Les organisations de consommateurs n'ont été intégrées que dans une partie des discussions, alors qu'elles assurent un monitoring des plaintes de la population et constatent déjà l'impact des mesures prises par les entreprises sur les droits des consommateurs.

Flexibilité et bon sens en temps de crise

La FRC appelle aussi les consommateurs à se montrer arrangeants, notamment lorsque de petits montants sont en jeu. Il est, par exemple, envisageable d'obtenir des remboursements sous forme de bons ou des compensations telles qu'une prolongation de la durée d'un contrat, mais ces mesures doivent être prises d'entente avec les consommateurs afin de s'assurer qu'ils ne soient pas lésés et, surtout, qu'à terme, les prestations soient garanties. Il en va de même en matière d'alimentation: les problèmes d'approvisionnement, que le Département de l'économie veut résoudre en augmentant l'importation de viande, d'œufs et de beurre et en diminuant certains contrôles, ne doivent pas servir de prétexte à augmenter les importations d'œufs pondus en batterie ou de viande aux hormones sans une information transparente au client. Par ailleurs, point positif de la situation, la FRC se réjouit de constater l'intérêt marqué de la population à (re)découvrir les circuits courts, la vente directe et de proximité. L'occasion est belle de valoriser la saisonnalité, les produits du terroir et d'encourager le dialogue entre producteurs et clients.

Mise sur pied d'un fond de garantie

A ce titre, la FRC demande qu'un fond de garantie soit rapidement mis en place. Celui-ci permettrait d'assurer que les consommateurs s'étant montrés solidaires avec l'économie (en acceptant des avoirs à la place d'un remboursement ou en souscrivant maintenant de nouvelles prestations par exemple), ne se retrouvent pas lésés dans l'éventualité où le prestataire ne résisterait pas à la crise actuelle.

Consommateurs et contribuables

Certaines entreprises semblent ne vouloir compenser d'aucune manière leurs clients pour les prestations qu'elles ne sont pas en mesure d'assurer. C'est le cas notamment de certaines agences de voyages ou compagnies aériennes, tenues au remboursement en cas d'annulation non imputable au consommateur et qui s'y refusent purement et simplement. Simultanément, elles demandent une aide publique. Selon la FRC, l'aide publique devrait être conditionnée à des garanties offertes aux consommateurs pour éviter que ceux-ci aient à contribuer deux fois à leur soutien.

Informations complémentaires:

Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale, Tél. 021 331 00 90

Fédération romande des consommateurs

Association créée et financée par et pour les consommateurs,
reconnue d'utilité publique, libre de toute influence
26 000 membres – 60 experts – 6 antennes cantonales – 220 bénévoles
Nos missions: défendre, informer les consommateurs et faire entendre
leur voix auprès des décideurs politiques et économiques

